24

ENGLISH *today*

BUSINESS NIVEL DOI

curs de engleză (carte, DVD şi CD audio)

DVD + CARTE + CD AUDIO

SCALA GROUP *international*

English Today
24. Business level book two

© 2010 E-ducation.it S.p.A., Florența, Italia
All rights reserved

Director editorial: Cinzia Caiazzo
Redactor-șef: Meri Bartolacci, Filippo Melli
Redactori: Francesca Bianchi, Barbara Boddi, Giulia Ricci

Această ediție 2010 pentru Editura Litera
apare sub licența E-ducation.it S.p.A., Florența, Italia
Toate drepturile rezervate

Ediție originală
© 2006 English Today
www.e-ducation.it
info@e-ducation.it

LITERA®

Editura Litera
O. P. 53; C. P. 212, sector 4, București, România
tel.: 031 425 1619; e-mail: comenzi@litera.ro

Ne puteți vizita pe www.litera.ro

Traducere: Marina Loghin

Editor: Vidrașcu și fiii
Coordonare proiect: Ilieș Câmpeanu
Copertă: Vladimir Zmeev, Vlad Panfilov
Tehnoredactare și prepress: Anca Suciu

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
English Today / trad.: Marina Loghin – București:
Litera Internațional, 2011.
26 vol.
ISBN 978-973-675-944-4
Vol. 24 . – ISBN 978-606-600-114-4

I. Loghin, Marina (trad.)

811.111

ISBN 978-606-600-114-4
Tipărit la G.Canale, București

ENGLISH *today*

BUSINESS Level
COURSEBOOK TWO
BUSINESS nivel doi
VOLUMUL 24

LITERA®

Cuprins

Lecţia 6

Dealing with a market crisis

7 Scena 1: I just wanted to warn you
9 Scena 2: Forecasts are quite pessimistic
11 Să înţelegem
12 Focus
Descrierea efectelor unei crize pe piaţa muncii
16 Exerciţii
18 Vocabular

Lecţia 7

Joking on the telephone

19 Scena 1: The „Kitchen Superman"
21 Scena 2: How about a joke on the phone?
23 Să înţelegem
24 Focus
Cum comunicăm la telefon
31 Exerciţii
33 Vocabular

Lecţia 8

Crossed signals

35 Scena 1: Don't hang up, please!
37 Scena 2: I was just joking
39 Să înţelegem
40 Focus
Cum facem faţă situaţiilor problematice la telefon
47 Exerciţii
49 Vocabular

Lecția 9

An unexpected proposal

51 Scena 1: Your offer is very tempting, but...
53 Scena 2: I just need some advice
55 Să înțelegem
56 Focus
Vânători de capete...
60 Exerciții
63 Vocabular

Lecția 10

The main thing is to be clear!

65 Scena 1: You've caught me out!
68 Scena 2: I appreciate your sincerity
70 Să înțelegem
71 Focus
Expresii utile pentru a schimba opinii, a exprima acord și dezacord, a cere și a da explicații
76 Exerciții
78 Vocabular

81 **Soluțiile exercițiilor**

Business Skills

87 Presentations

Lecția 6

Dealing with a market crisis

Pe parcursul acestei lecții vom lua în considerare criza unei piețe și consecințele ei în ocuparea forței de muncă. Vom învăța anumite cuvinte pentru a descrie aceste împrejurări dificile pe care, uneori, întreprinderile trebuie să le înfrunte.
Mai întâi însă, să îi întâlnim din nou pe prietenii noștri. În prima scenă o vom vedea pe Rachel cum vorbește cu Anne despre criza prin care trece sectorul editorial. Deși vânzările au scăzut, Rachel e destul de optimistă și e convinsă că criza e trecătoare. În cea de a doua scenă, Anne asistă la o discuție între Gary și o altă colegă despre posibilele consecințe pe care le-ar putea avea criza din sector asupra persoanelor care lucrează în companie. Spre deosebire de Rachel, Gary este destul de îngrijorat și crede că singurul mod de a debloca această stagnare este crearea unor noi oportunități de piață.

I just wanted to warn you

SCENA 1

Rachel: So, Anne, how did your meeting with Mr Stevens and the Montex representative go?
Anne: Quite well, actually it was very interesting!

Rachel: Did they come to any agreement?
Anne: For the moment, Montex is going to print 3,000 copies of our next series of cookbooks. Mr Stevens wants to give them a trial run and see how they work. If they meet their deadlines and price competitively, he'll sign on for larger deals in the future.

Rachel: We're hoping to optimize our work and drive down costs a little. Anne, the publishing market is in a deep crisis. Readership is dropping rapidly which is driving down sales. At the same time, production costs are increasing because of foreign rights acquisition as well as distribution costs.
Anne: As a matter of fact, I haven't bought many books recently. Tell me, Rachel, does this crisis also affect us here at Pilgrim?

Rachel: Certainly! The negative trends of the market are felt throughout the sector, beginning with those who work in it! In any case, I'm optimistic and I'm sure this is just a passing crisis and that the publishing sector will soon recover.
Anne: That's probably what Gary wanted to talk to me about this morning. I saw him and he said that he had something very important to tell me.

Rachel: Mhh, mhh!
Anne: What? Why are you making that face?

Rachel: No, it's nothing, Anne! It's just that... It's just that I don't trust Gary. He's a Latin lover and full of himself! He chases all of the pretty girls around here and you are just his latest victim.
Anne: Look, Rachel, I'm perfectly capable of looking after myself. I only have a working relationship with Gary and that's how it's going to stay!

Rachel: Sorry, Anne. I certainly didn't mean to offend you. I'm quite aware that you are an intelligent young woman who can keep men like Gary at a distance. In any case, I just wanted to warn you. I'm sure you'll agree with me once you get to know him...

Forecasts are quite pessimistic

SCENA 2

Anne asistă la o discuție între Gary și Billie, o altă colegă.

Gary: Yes, to be honest, I am a bit worried. Profits are down 8 percent over the last few months. Just yesterday I read an article in „Media World" that confirms my suspicions. Forecasts for the publishing market are quite pessimistic, and the general feeling is that things are going to continue to go downhill based on current trends. The next five years could see a further drop of 20 percent. If we leave out best sellers and fiction, then the entire publishing market has taken a direct hit – or better is in a downward spiral.
Billie: What about sales?

Gary: For the moment they are stationary, but we won't be able to improve them. In fact, we'll have to stop publication of our encyclopedias of history and art history with awful consequences for those working on these projects.
Billie: Are you saying that we'll have to lay people off?

Gary: No, no, not for the moment. But if things continue like they are, we'll have to let some of our people go!
Billie: Oh, my God! There must be something we can do to keep from cutting staff.

Gary: I'm meeting with Mr Stevens this afternoon to discuss the situation. We're going to focus on new objectives for the company in both marketing and sales. Perhaps we will develop a new line of economic paperbacks which might help sales.
Billie: But the other publishers are already doing that successfully. I think we'll need to develop new products to encourage new market opportunities.

Gary: Well said, Billie! I've already got an idea to suggest. It won't resolve all of our problems, but it could bring about some interesting developments.
Billie: And what might this new idea be?

(*Se aude cum strigă cineva de la intrare. Este Alice care a venit să o vadă pe Anne. Imediat ce își dă seama, Anne se face că nu aude și se îndreaptă spre automatul de cafea.*)

Alice: Anne?
Gary: Well...

Alice: Anne, are you in there? (*adresându-se lui Gary și Billie*) Hey you! I'm looking for my friend Anne. Is she with you? Anne! Surprise!

(*Anne continuă să se facă a nu auzi.*)

Gary: Anne? Hello? Come back to earth. Someone's looking for you.
Alice: Anne!

Anne: Alice, what are you doing here?
Alice: Well, I came to see where you work, Anne! Could you give me a tour? So, these are your colleagues? What long faces! Are you always like this? We need a little fun to lighten things up in here! (*adresându-se lui Anne*) Why don't you invite them to the party this evening?

Anne: No, no, no, really. I don't think... Today is really not a good time to be talking about parties! (*împingând-o spre ușă pe Alice*) Why don't you come back some other time? And perhaps warn me in advance, perhaps! Bye bye, Alice!

Să înțelegem

(Soluții la pag. 81)

Acum încearcă să verifici cât ai înțeles din dialogurile anterioare, răspunzând la întrebările care urmează. Dacă ai dificultăți, te poți uita din nou la episodul video de pe DVD sau poți consulta vocabularul de la sfârșitul lecției.

1 What type of agreement did Mr Stevens come to with Montex?
☐ a) None, because their costs are too high
☐ b) He wants to give them a trial run to see how they work
☐ c) He has signed a contract for two years' work

2 What does Rachel think about the crisis in publishing?
☐ a) She thinks things will get worse in the next few months
☐ b) She is worried that people at Pilgrims will lose their jobs
☐ c) She is sure that things will pick up again quickly

3 How are sales going at Pilgrims?
☐ a) Sales are down drastically
☐ b) Sales are stationary
☐ c) Sales are up

4 What does Billie think is the best way to handle the crisis?
☐ a) To develop new products
☐ b) To create a new line of cheap paperbacks
☐ c) To stop publishing cookbooks

Focus

Descrierea efectelor unei crize pe piața muncii

Companiile pot intra în criză. Asta se întâmplă deseori din motive „de conjunctură", din cauze ce privesc întreg sectorul de piață. Criza are consecințe imediate asupra multor aspecte ale vieții companiei, în primul rând asupra pieței muncii. Vom analiza acum câteva expresii ce descriu criza ce se poate abate asupra unei întreprinderi și a angajaților ei.

FAZELE UNEI CRIZE

Bad forecasts	*Previziuni negative*
Negative trends	*Tendințe negative*
Downturn in sales	*Scădere a vânzărilor*
Drop off in orders	*Scădere a numărului comenzilor*
Things start going downhill	*Lucrurile încep să meargă rău*
To go into debt	*A face datorii*
To go through a crisis	*A trece printr-o perioadă de criză*
To be in a deep crisis	*A se afla în criză profundă*
A passing crisis	*Criză trecătoare*
To recover from a crisis	*A ieși din criză*

CONSECINȚE ASUPRA LOCURILOR DE MUNCĂ

Hiring and firing	*Angajări și concedieri*
Employees...	*Funcționari, angajați...*
Join a company	*A face parte din/a începe să lucreze într-o companie*
Leave a company	*A părăsi o companie, firmă/a înceta să lucreze pentru o companie*
Resign	*A-și da demisia*
Retire	*A ieși la pensie*
Take early retirement	*A ieși la pensie anticipat/a se pensiona anticipat*
Companies...	*Întreprinderi, companii, firme...*
Recruit	*A recruta*
Hire	*A angaja*
Take on	*A lua lucrători*
Sack (colloq.)	*A concedia (colocvial)*
Fire	*A concedia, a licenția*
Dismiss	*A destitui, a demite*
Let go	*A disponibiliza*
Make someone redundant	*A concedia, a reduce personalul*
Cut staff	*A da afară*
Lay off	*A licenția*

SOLUȚII ALE UNEI CRIZE

Cut costs	*A reduce costurile*
Lower prices	*Prețuri mai mici*
Reduce the workforce	*A reduce forța de muncă*
Increase the advertising budget	*A mări investiția în publicitate*
Carry out market research	*A face analize de piață*
Develop new products	*A dezvolta produse noi*
Find new distribution channels	*A găsi noi căi de distribuție*
Outsource work	*A externaliza activități*

Ne vom ocupa acum de criza care a lovit în 2001 Aer Lingus, o companie aeriană irlandeză. Vom vedea cum o politică de reducere a costurilor a dat rezultate excelente scoțând astfel compania din criză.

„REVENIREA" COMPANIEI AER LINGUS

In 2001, Aer Lingus, the Irish airline, made a loss of 35.3m euros. The September 11 attacks in New York had a terrible impact on the company's profits. In the same year Willie Walsh took over leadership of the airline. Mr Walsh soon achieved a huge turnaround at the airline. He cut costs by 30% and fired more than a third of the staff, thousands of workers lost their jobs. He cut all of the airline's short cargo routes to Europe. His aim was to copy the success of low-cost airline Ryanair. He was successful. In 2002 the airline made a profit of 63.8m euros. Aer Lingus has continued to make a profit. At the end of 2006 Ryanair made a take-over bid for Aer Lingus. And Mr Walsh? He is now chief executive of British Airways.

Achieve a business turnaround
Apple Computer achieved an amazing business turnaround with the hugely successful launch of their iPod digital music player.

Inversare a tendinței
Apple Computer a înregistrat o răsunătoare inversare de tendință în afaceri odată cu lansarea de uriaș succes a playerului muzical digital iPod.

Have an impact on...
The popularity of making free phone calls over the Internet has had a big impact on traditional telecommunication companies such as Telecom Italia and British Telecom.

A avea un impact asupra...
Popularitatea convorbirilor telefonice gratuite prin intermediul internetului a avut un mare impact asupra companiilor de comunicații tradiționale, cum ar fi Telecom Italia sau British Telecom.

Take over leadership
In 2006 Romano Prodi took over leadership of the Italian government from Silvio Berlusconi.

A prelua conducerea
În 2006, Romano Prodi a preluat conducerea guvernului italian de la Silvio Berlusconi.

Make a take-over bid
Decoreat wants to buy its major competitor, Victor. Decoreat has now made a take over bid for Victor.

A face o ofertă de achiziționare
Decoreat vrea să cumpere concurentul său major, Victor. Decoreat a făcut acum o ofertă de achiziționare pentru Victor.

Exerciții

(Soluții la pag. 81)

EXERCIȚIUL 1

Arată dacă propozițiile sunt adevărate (*True*) sau false (*False*).

	T	F
1 Aer Lingus is a British airline.	☐	☐
2 After September 11 2001, Aer Lingus's profits increased dramatically.	☐	☐
3 In 2002 Willie Walsh took over leadership at the airline.	☐	☐
4 Mr Walsh cut costs by almost a third.	☐	☐
5 Mr Walsh then went to work for Ryanair.	☐	☐

EXERCIȚIUL 2

Arată dacă propozițiile următoare sunt corecte gramatical (*right*) sau greșite (*wrong*) și rescrie-le corect când e necesar.

	R	W	
1 On 2001 Aer Lingus lost more than 35 million euros.	☐	☐	....
2 Mr Walsh quickly achieved a turn around at the airline.	☐	☐	....
3 Thousands of Aer Lingus employees losed their jobs.	☐	☐	....
4 Short cargo routes to Europe was stopped.	☐	☐	....
5 Mr Walsh successful copied the success of Ryanair.	☐	☐	....

EXERCIȚIUL 3

Completează propozițiile punând cuvântul care lipsește.

1 Based on current market trends, we're going ..... have an awful third quarter.

2 We ..... going to increase the advertising budget next quarter.

3 How ..... are they going to invest?

4 Since the summer there ..... been a strong downturn in sales.

5 Mr Walsh joined Aer Lingus .....1979.

EXERCIȚIUL 4

Asociază următoarele întrebări cu respectivele răspunsuri.

a) Which business operations can we outsource?
b) How can we reduce our workforce without making anyone redundant?
c) How can we stop this downturn in sales?
d) How long is this downturn in sales going to last?
e) We really need to cut costs – how can we do this?

.....

1 We're going to increase the advertising budget and advertise on TV for the first time.

.....

2 We need to reduce our workforce by at least 20%.

.....

3 We can encourage people to take early retirement.

.....

4 We could outsource the call centre service.

.....

5 It's hard to say but sales are improving very slowly at the moment.

Vocabular

advance avans (**in advance**: în avans, cu anticipație)
advertising publicitate
affect (to) a afecta; a interesa, a privi interesele cuiva; a atinge, a preocupa
agreement acord
aware conștient/ă, în cunoștință de cauză
awful teribil/ă
bring about (to) a determina, a cauza, a produce
budget buget
cargo marfă
carry out (to) a duce la bun sfârșit, a termina, a încheia
chase (to) (și fig.) a se lua după, a urmări; a vâna
chief executive administrator delegat
deal afacere, acord
debt datorie, debit
distribution channel căi, canale de distribuție
downturn încetinire a creșterii
downward descendent
drive down (to) a scădea, a reduce, a diminua
drop (to) a se prăbuși, a scădea, a diminua
drop off reducere, diminuare
focus (to) a (se) focaliza
foreign străin/ă
hit (și fig.) lovitură
lighten up (to) (și fig.) a ușura, a calma, a liniști
look after (to) a avea grijă de ceva/cineva
loss pierdere
market research cercetare/studiu de piață
matter treabă, afacere, argument (**as a matter of fact:** de fapt, în realitate, să spun drept)
outsource externalizare
paperback carte broșată, ediție ieftină (de buzunar)
profit profit, câștig, beneficiu
readership cititorii
rights acquisition cumpărare a drepturilor
route rută, parcurs, traseu, itinerar, cale
sale vânzare, desfacere
sign on (to) a semna un contract/o angajare
suggest (to) a sugera, a propune, a recomanda
suspicion bănuială
trial run probă, test
warn (to) a aviza, a semnala, a avertiza, a pune în gardă, a preveni
workforce forță de muncă
working relationship raport de muncă
worried (to be) a fi îngrijorat, a se frământa

Lecția 7

Joking on the telephone

Lecția aceasta se concentrează asupra termenilor și a frazelor care se folosesc de obicei într-o convorbire telefonică în limba engleză. Ne vom opri în mod special asupra felului de a te prezenta, de a trece convorbirea altcuiva, de a lăsa sau de a transmite un mesaj și, mai general, de a fi pregătit pentru difertele situații ce pot apărea în timpul unei convorbiri telefonice.
Dar, mai întâi, să vedem ce se întâmplă la editura la care lucrează Anne. În acest episod, stagiara noastră, ajutată de Gary, trebuie să contacteze din nou autorii pentru noua serie de cărți de bucate.

The „Kitchen Superman"

SCENA 1

Gary: Uh, right Anne, are you ready for your next telephone call? You need to get in touch with Mr Bradford. He's a great author who has worked with us for years. He's... He's quite friendly and he's quite a wizard at the stove. He opened a restaurant a few years ago, but he sold it to move on to writing cookbooks. He knows a thousand tricks in the kitchen and he can make anything taste great... Even tomato soup!
Anne: Come on, stop it, Gary! I've only had half a sandwich today and hearing about tasty treats is driving me crazy...

Gary: I know, I know... Speaking of eating... When are we going to have dinner together?
Anne: You don't know when to quit, do you? Enough joking around. *(Ridică receptorul și începe să formeze numărul.)* Let me give the „Kitchen Superman" a call.

Gary: Okay, don't forget to pay him compliments... This guy just eats them up!
Anne (*la telefon*): Hello, good morning. This is Anne Baxter from Pilgrim Publishing. Please, may I speak to Mr Bradford? Oh, hello Mrs Bradford. I've heard a lot about your husband. He's quite the chef, isn't he? Yes, yes, I also enjoy cooking, but I'm not in the same league, of course. Well, I'm calling to propose a new cookbook series to Mr Bradford. We are going to be taking it to press soon. Okay, yes. Thank you. Yes, I'll hold. Good morning, Mr Bradford? Hello, this is Anne Baxter from Pilgrim Publishing. First of all, congratulations – you're a legend around here! As I was telling your wife, I'm calling to see if you are interested in participating in a new cookbook series that we... Yes, yes, I know that you've always spoken to Gary Renolds but... but I'm a new colleague who's been assigned to this project. I beg your pardon? Oh well, excuse me, Mr Bradford, but I don't understand why you consider Mr Renolds to be more competent than myself. In any case, if you'd like to speak to him, hold on a moment. I'll put you through. (*Enervată, îi întinde receptorul lui Gary.*)

Gary: Hey Mark, how are you? Yes, I think you upset Anne, our new intern. Oh, she's a fantastic colleague – diligent and hard-working. Yeah, let's set up a meeting so you can meet her. You'll be very impressed. She's also a great cook. In the meantime, I'll send you a detailed outline of the project. We'll see each other next Tuesday at 10. Bye, Mark.

How about a joke on the phone?

SCENA 2

Anne: Well, what a pleasant person he is!

Gary: Oh, come on Anne, don't let him get to you! Mr Bradford is just a little shy with those he doesn't know. But you'll see, he's quite a lot of fun once you've met him! Why don't we take a short break?
Anne: How about a little fun on the telephone? I need to relax and have a good laugh.

Gary: Okay! But who should we call?
Anne: I know! Let's call my flatmate Alice! She's always looking for new boyfriends and... you could pretend to be a friend of Jack's, the other flatmate, saying that you saw a picture of her and you'd love to meet her...

Gary: Okay, but... but she isn't going to get angry with me, is she?
Anne: No! We'll tell her it was just a joke.

Gary *(la telefon)*: Hello, is that Alice? This is Gary and I'm calling because... Well, I'm a little shy... And I'm a friend of Jack's, and yesterday he showed me a picture of you. And well, I think you're pretty cute...
Alice: Hello, could you speak up? The line is terrible.

Gary: Oh, yes, I'm also having problems. This line must be congested! My name is Gary... And I'd like to get to know you a little better!
Alice: What? Who are you?

Gary: I'm a friend of Jack's... And... and yesterday I saw a picture of you...
Alice: How can that be? What picture?

Gary: Don't raise your voice with me, Alice. In the picture there were three people. One was Jack, one was an ugly girl... And then a very beautiful lady... And Jack told me that it was you... Hold on while I put you through to a friend of mine who doesn't agree with me about the ugly girl.
Anne: Hello, who's speaking?

Alice: This is Alice. And I urgently need to speak with the other guy... I think his name is Gary.
Anne: I'm afraid I can't hear you. Could you speak up?

Alice: I said I urgently need to speak with Gary!
Anne: I'm afraid Gary is very busy at the moment. If you'd like an appointment, I can fit you in at the beginning of next month.

Alice: What? You are joking, aren't you? I told you I need to speak with him immediately.
Anne: Alice! It's Anne! It's a joke! And you fell for it completely!

Alice: Anne?! You scared the hell out of me! What a stupid joke!
Anne: Okay, maybe it was a stupid joke – but you bought it hook, line and sinker!

Să înțelegem

(Soluții la pag. 82)

Acum încearcă să verifici cât ai înțeles din dialogurile anterioare, răspunzând la întrebările care urmează. Dacă ai dificultăți, te poți uita din nou la episodul video de pe DVD sau poți consulta vocabularul de la sfârșitul lecției.

1 What did Mr Bradford do before writing cook books?
☐ a) He worked in a company making sportswear
☐ b) He was a waiter in a big hotel
☐ c) He was the owner of a restaurant

2 Why was Anne angry with Mr Bradford?
☐ a) Because Mr Bradford said that Gary was more competent than she was
☐ b) Because he said that she wasn't a good cook
☐ c) Because he didn't pay her any compliments

3 What joke does Gary want to play on Alice?
☐ a) Pretend to be a famous actor and invite her to dinner
☐ b) Tell her that she has won a trip to the Carribean
☐ c) Pretend to be a friend of Jack who wants to meet her

4 Who was in the photo that Gary pretended to have seen?
☐ a) Alice with her ex-boyfriend
☐ b) Jack together with a pretty girl and a not very pretty girl
☐ c) Alice with some friends from university

Focus

Cum comunicăm la telefon

Conversația la telefon, mai ales la serviciu, reprezintă una dintre cele mai mari reușite ale învățării unei limbi străine. Faptul că nu poți conta pe contactul vizual și pe ajutorul limbajului corporal pentru a sesiza nuanțele semnificației unei fraze face și mai dificilă înțelegerea și posibilitatea de a fi înțeles când se vorbește la telefon. Așadar, e necesar mult exercițiu, simulând convorbiri telefonice de serviciu și învățând temeinic formulele de salut și de politețe, la fel ca și termenii și expresiile uzuale.

TELEFONUL ȘI ACCESORIILE

Landline	*Telefon fix*
Cordless/Portable	*Telefon fără fir/Portabil*
Receiver	*Receptor*
Pick up the receiver	*A ridica receptorul*
Dial the number	*A forma numărul*
Put the receiver down	*A închide telefonul, a pune receptorul în furcă*
Hang up	*A închide*
Mobile/Cellphone	*Mobil/celular*
Battery charger	*Încărcător*
Earphones	*Căști auriculare*
Headphones	*Căști*
Speaker	*Difuzor, speaker*

Telephone directory	*Carte de telefon*
The yellow pages	*Pagini aurii*
Wifi phone	*Telefon ce folosește o rețea wifi*

CUM RĂSPUNZI LA TELEFON

Se poate răspunde la un apel telefonic în moduri diferite: de exemplu, spunând pur și simplu „hello" urmat de propriul număr și nume, urmate la rândul lor de „speaking". Când răspundem la telefon în calitate de reprezentant al companiei pentru care lucrăm, de obicei se răspunde cu numele companiei urmat de oferta de asistență.

Hello, 523110	*Alo...*
Hello, Tom speaking	*Alo, aici Tom*
Good morning, Johnson Accounting Ltd., how can I help you?	*Bună dimineața, biroul de contabilitate Johnson, cu ce vă pot ajuta?*
Pilgrim Publishing, this is Anne. How can I help you?/Can I help you?	*Editura Pilgrim, sunt Anne. Vă pot ajuta cu ceva?/Cu ce vă pot fi de folos?*

Fii atent: numerele unui număr de telefon se pronunță rar, cu pauză după un grup de trei sau de patru cifre. Zero se înlocuiește de obicei cu litera „o", mai ușor de pronunțat. Când un număr se repetă, de obicei în engleza britanică se folosește cuvântul „double" (*dublu*) (exemplu: 523 110 → five two three, double one o).

CUM TE PREZINȚI

După formulele introductive, de obicei interlocutorul nostru urmează să se prezinte:

Hello, it's Gary calling	*Bună, sunt Gary*
Hello, Anne speaking	*Bună, sunt Anne*
Good evening, this is Jane Holmes. I was given your name by...	*Bună seara, sunt Jane Holmes. Am numele dumneavostră de la...*

Uneori se poate întâmpla să întrebăm, mai ales pe cei pe care îi cunoaștem sau cu care avem un raport de amiciție, dacă am sunat sau nu într-un moment nepotrivit. Iată expresiile folosite în asemenea cazuri:

Is this a bad time?	*E un moment nepotrivit?*
Am I disturbing you?	*Te deranjez?*
Can you talk?	*Poți vorbi?*

În cazul în care interlocutorul nostru nu se prezintă, se formulează următoarele întrebări pentru a-i afla identitatea:

Who's calling/speaking, please?	*Iertați-mă, cu cine vorbesc?* (Informal)
May/can I ask who's calling, please?	*Pot să întreb cu cine vorbesc?* (Formal)

Who is this?/Who is there? *Cu cine vorbesc?* (SUA)

Fii atent: după cum poți observa din exemple, în engleză te prezinți spunând „this is" sau „it's" și nu „I'm" (traducere literală din românesul „sunt").

CUM CERI SĂ VORBEŞTI CU CINEVA

Când dorim să vorbim cu o persoană diferită de cea care a răspuns la telefon, se poate folosi una dintre următoarele expresii:

Can I speak to...?	*Pot să vorbesc cu...?* (Informal)
Could I speak to...?	*Aş putea vorbi cu...?* (Neutru)
May I speak to...?	*Pot vorbi cu...?* (Mai formal)
Can/could you put me through to...?	*Îmi puteţi face legătura cu/ m-aţi putea pune în legătură cu...?*
I'd like to speak to...	*Aş dori să vorbesc cu...*

Când vorbim cu o secretară sau cu o centralistă şi este nevoie să ni se facă legătura cu un interior, se folosesc următoarele expresii: prima este tipică englezei britanice, a doua, limbii engleze americane.

Can I have extension 8898?	*Îmi puteţi da interior 8898? (MB)*
Could you connect me to extension 8898?	*Îmi puteţi face legătura cu 8898? (SUA)*

CUM CEREM CUIVA SĂ RĂMÂNĂ PE FIR

Pentru a-i cere interlocutorului nostru să aştepte/să rămână pe fir, se folosesc următoarele expresii:

Just a minute/moment, please	*Numai o clipă/un moment, vă rog*
One moment, please	*Un moment, vă rog*
Hold the line, please	*Rămâneţi pe fir, vă rog*
Hold on, please	*Aşteptaţi, vă rog*
Hang on	*Aşteaptă, nu închide* (Informal)

CUM FACI LEGĂTURA CU O ALTĂ PERSOANĂ

În momentul în care se face legătura cu persoana cerută, se folosesc verbele „to put through" în engleza britanică şi „to connect" în engleza americană. Observă exemplele:

Just a moment, I'll put you through to the accounting department	*O clipă, vă dau/vă fac legătura cu biroul de contabilitate*
Yes, Mr Smith is in. I'm putting you through now	*Da, domnul Smith este aici. Vi-l dau acum*
Hold on, I'm trying to connect you	*Rămâneţi pe fir/Aşteptaţi, încerc să vă fac legătura*

CUM NOTĂM ŞI CUM LĂSĂM MESAJE

Când persoana pe care o căutăm nu este acasă sau în birou, ori când nu e disponibilă, de obicei întrebăm dacă putem lăsa un mesaj. Iată propoziţiile folosite în acest scop:

Could you take a message?	*Aţi putea nota un mesaj?*
Can/may I leave a message?	*Pot lăsa un mesaj?*
Could you tell him (that) I called?	*I-aţi putea spune că am sunat?*
Could/can you get him to call me back on 75396?	*I-aţi putea/îi puteţi comunica să mă sune la 75396?*

De asemenea, persoana care a răspuns la telefon l-ar putea întreba pe interlocutor dacă doreşte să lase un mesaj. În cazul acesta se folosesc următoarele expresii:

Can I take a message?
Would you like to leave a message?
May I take a message?
} *Vreţi/doriţi să lăsaţi un mesaj?*

Acum vom analiza apelurile pe internet (în jargon VoIP), o tendinţă care a revoluţionat comunicarea telefonică din ultimii ani: ne vom opri în mod special asupra serviciului Skype, societatea care a ştiut cel mai bine să satisfacă această nouă tendinţă.

STUDIU DE CAZ: SKYPE

Using Voice over Internet Protocol (VoIP) services, computer users can talk to each other via a headset or microphone and speakers. The most popular system used for this is the one developed by Skype. Skype was founded in 2003 and now has 8 million users worldwide. Skype's software lets PC users talk to each other for free and make cut-price calls to mobiles and landlines. Users can also make video and conference calls. The Skype software converts phone conversations into packets of data and sends them down the wires used to surf the internet.

Skype's software lets PC users talk to each other	*Softul Skype permite utilizatorilor de PC să vorbească între ei*
This comunications package lets you make free video calls	*Acest pachet de comunicare permite videoapeluri gratuite*
Voice over Internet Protocol (VoIP)	*VoIP*
VoIP is a software/technology which lets people talk over the internet rather than through traditional land line or mobile phones.	*Tehnologia VoIP e reprezentată de un soft care permite persoanelor să stea de vorbă prin intermediul internetului, nu prin rețeaua tradițională fixă ori mobilă de telefonie*
Cut price phone calls **VoIP software makes cut price phone calls a reality for consumers and businesses**	*Convorbiri ieftine* *Prin softul VoIP convorbirile ieftine sunt o realitate pentru utilizatori particulari și pentru companii*

Exerciții

(Soluții la pag. 82)

Încearcă să exersezi acum cu expresiile folosite pentru a vorbi la telefon.

EXERCIȚIUL 1

Alătură cuvintele și propozițiile care au aceeași semnificație.

1 This is	a) Putting through
2 Would you like to leave a message?	b) May I help you?
3 Connecting	c) ..... calling
4 Can I help you?	d) Can I take a message?

EXERCIȚIUL 2

Corectează următoarele expresii folosite la telefon.

1 Hello, Pilgrim Publishing. I am Ms Baxter.

.....

2 I'll put through you.

.....

3 Just a moments, please.

.....

4 I may take a message?

.....

EXERCIȚIUL 3
Pune cuvintele în ordinea corectă pentru a forma propoziții cu înțeles.

1. may I How help you?
.....
2. Hello, is speaking Mr Johnson that?
.....
3. through you Ms put Could me to Smith?
.....
4. me ask her to you call Could back?
.....
5. a to you leave Would message like?
.....

EXERCIȚIUL 4
Pune cuvântul corespunzător în spațiul alocat.

1. May I ..... a message?
2. Would you like to ..... a message?
3. I'm putting you ..... now.
4. Hold ....., please.
5. Hello, ... is Mr Anders.

Vocabular

angry furios/oasă, mânios/oasă (**to get angry:** a se înfuria, a se mânia)
beg (to) a cere, a implora, a ruga; a solicita, a reclama, a pretinde (**I beg your pardon:** mă iertați/scuzați)
busy ocupat/ă, plin de treabă
buy sth. hook, line and sinker (to) (fig.) a nu se prinde deloc; a înghiți momeala
conference call teleconferință
congested aglomerat/ă, încărcat/ă (despre o linie telefonică, trafic)
cute (mai ales SUA) atrăgător/oare, drăguț/ă
crazy (fig.) nebun/ă
cut-price cu preț redus
fall for (to) (fig.) a cădea în plasă, a nu se prinde
fit in (to) a pune, a băga, a potrivi
headset căști
husband soț
joke (to) a glumi
laugh hohot de râs
league categorie, nivel (**not to be in the same league:** a nu fi la același nivel)
of corse natural, firește, desigur
outline schemă, ciornă
pleasant plăcut/ă, simpatic/ă
press presă; ziariști (**to take sth to press:** a da ceva la tipărit)
pretend (to) a se preface
pretty mai curând; destul; (adj.) drăguț/ă, grațios/oasă
quit (to) a lăsa, a înceta; a ceda, a se preda
raise (to) a ridica, a înălța; a suscita, a cauza
scare (to) a înspăimânta (**to scare the hell out of s.o.:** (fam.) a speria de moarte pe cineva, a înspăimânta groaznic)
set up (to) a fixa, a institui
shy timid/ă, rezervat/ă, sfios/oasă, pudic/ă
speak up (to) a vorbi cu voce tare, cu glas tare
speaker difuzor, speaker
stove (mai ales SUA) aragaz, cuptor, plită de bucătărie
surf the internet (to) a naviga pe internet

touch atingere, pipăit; contact (**to get in touch with somebody:** a se pune în contact cu cineva, a contacta pe cineva, a lua legătura cu cineva)
treat ceva special (de mâncat, de făcut)
trick truc, stratagemă, vicleșug, tertip, șmecherie
upset (to) a supăra, a scoate din minți, a mânia, a înfuria
ugly urât/ă
videocall convorbire video
wife soție
wire cablu
wizard (și fig.) mag, magician, vrăjitor, scamator

Lecția 8

Crossed signals

În această lecție vom continua să analizăm limbajul specific folosit când vorbim la telefon. În particular, vom învăța expresiile și cele mai frecvente modalități de exprimare pentru a cere să se vorbească mai rar, pentru a spune că persoana cerută nu e disponibilă sau pentru a lăsa un mesaj pe robotul telefonic. Vom vedea apoi ce cuvinte trebuie folosite pentru a descrie toate problemele tehnice care pot apărea pe parcursul unei convorbiri telefonice, mai ales pe un mobil: linie deranjată, lipsă de semnal, baterie descărcată. Ne vom opri și la codul de comportament în caz de teleconferințe și de videoconferințe, două modalități de comunicare ce iau un tot mai mare avânt mulțumită descoperirii comunicării VoIP. Dar mai întâi să citim acest episod distractiv, care-i descrie pe protagoniștii editurii Pilgrim făcând față anumitor situații tipice la telefon.

Don't hang up, please!

SCENA 1

Partea 1

Mr Stevens e la telefon în biroul lui.

Mr Stevens: Hello? Is this Montex Typography? Good morning. This is Luis Stevens of Pilgrim Publishing. I'd like to speak with Mr Emerson. Oh, he's in a meeting, I see. Could you put me through to one of his children, to John or Lucy, please? Oh, they are also in a meeting. Fine, then may I speak with Mr Richardson? You don't mean to say that

he is also in a meeting?! Yes, I see... Is there anyone that I could speak with to find out if our order has already gone to press? I'd also like some information about deliveries... Yes, I see, they're all in meetings... Could you take a message for Mr Emerson? Ask him to call me as soon as possible, ASAP. I'll be in my office until 4! Thank you, good bye! (*Închide telefonul și-și spune în sinea lui.*) Well, they certainly do like meetings at Montex, don't they?

Partea 2

Gary e la biroul lui și îi contactează pe autori pentru seria cărților de bucate.

Gary: Good morning, this is Gary Renolds of Pilgrim Publishing. I would like to speak with Mr Smith, please. Hey there, little guy, could you give me your father, please? I see, he's not in. May I speak to your mom, then? I see, she's out as well! Okay... Does that mean you're at home alone? No, is there an adult in the house? Uh, your babysitter! Okay, may I speak to her? Yes. Hello, this is Gary Renolds of Pilgrim Publishing. No, not „Pinguin", „P-I-L-G-R-I-M". Right. I wanted to speak to Mr Smith about a new cookbook series that we're preparing. No, no, no, you've misunderstood. No, I'm not trying to sell anything! I don't sell encyclopedias. No, listen, I work in a publishing house and Mr Smith is one of our authors. Hey, wait... Don't hang up... Could you... Hello? *(La capătul firului, ceilalți închid, Gary rămâne perplex, cu receptorul în mână. Apoi, în sinea lui)* Well, let's try someone else. Mr Fox... *(Formează un alt număr.)* Good morning, this is Gary Renolds of Pilgrim Publishing. Answering machine, great... Yes, good morning. This is a message for Mr Fox. I'm Gary Renolds of Pilgrim Publishing. And I was interested in finding out if you would like to participate in a new cookbook series that we are publishing soon. You can contact me at

your earliest convenience. And you can reach me at the number 786-8776. Okay! Thank you, good bye. *(în sinea lui)* Well, it seems like today is just not my lucky day!

Partea 3

Anne e așezată la biroul ei, cu mobilul în mână.

Anne: No, the answer phone! Alice! Hello, it's Anne. I need to speak to you urgently. Please, call me as soon as you get this message. I've got lots of news about Peter and Sharon. I imagine you're interested... *(Își dă seama că a intrat o altă colegă și se preface că dă un telefon de serviciu.)* Anyway, no news for now... *(Colega iese, iar Anne reia tonul de mai înainte.)* Okay, I'll give you a hint. Peter telephoned to say that he'd called Sharon about Japan. And do you know what she said? I'm not going to tell you! Call me and you'll find out. Okay, bye. Speak to you soon! You can reach me at the office.

I was just joking

SCENA 2

Partea 1

Rachel e singură în biroul domnului Stevens. Profită și folosește ascuțitoarea mecanică a șefului ei. Sună telefonul.

Rachel: Pilgrim Publishing, good morning. Who is this? Yes, this is Mr Stevens' office. With whom am I speaking? Oh, good morning, Mr Emerson. If I'm not mistaken, you're the head of Montex Typography. This is Rachel Gorden, Mr Stevens' assistant. It's a pleasure to meet you, on the

phone. No, I'm sorry. Mr Stevens isn't in at the moment. He just left. Yes, I know it's four o'clock. No, unfortunately, he was called away unexpectedly. Would you care to speak with me? No, don't worry, there are no secrets between Mr Stevens and myself. Yes, he telephoned to find out if you had already begun work on our order. And I think he also wanted to know about the means of delivery. (*Începe să scrie.*) Fine! Uh, Mr Stevens will be pleased! Yes, I've taken note of everything. In any case, I'll have him call you tomorrow morning. When will you be in? At 10 okay. Fine, goodbye, Mr Emerson. I look forward to meeting you in person.

Partea 2

Începe să sune telefonul lui Anne, însă ea nu e acolo.

Gary: Ah! It's for Anne! Hello? No, I'm sorry, she's not here right now. Who's this? Alice, this is Gary! Right, the joker! Which, by the way, was Anne's idea. No, I didn't want to go along, but she insisted. No, I don't know where she's gone. Perhaps to make some photocopies. Would you like to leave a message? Okay, I'll tell her to ring you as soon as she returns! Are you at home? No, your cellphone. Okay, alright, bye... Hey hey, Alice... Ehm you know, you seem like a really nice girl, even if we don't know each other. May I ask you something? No, it's just that... Well, would you like to have dinner with me tonight? But, please, don't say anything to Anne! She might get angry! What? Yes, I know you two are such good friends, you live together. Okay, okay! Don't get worked up! Listen, I was just joking! Alright, alright. Bye, Alice, bye! (*Închide telefonul, apoi, în sinea lui*) What a hothead! You really can't say anything to her! What a pity! I would have liked to take her out! She is very nice!

Să înțelegem

(Soluții la pag. 83)

Acum încearcă să verifici cât ai înțeles din dialogurile anterioare, răspunzând la întrebările care urmează. Dacă ai dificultăți, te poți uita din nou la episodul video de pe DVD sau poți consulta vocabularul de la sfârșitul lecției.

1 Where are Mr Emerson, his sons and Mr Richardson?
☐ a) They're ill
☐ b) They're in a meeting
☐ c) They're at the Frankfurt Book Fair

2 The Smiths' babysitter thinks that Gary wants to...
☐ a) play a joke on the phone
☐ b) make a date with her
☐ c) sell her an encyclopedia

3 Rachel tells Mr Emerson that Mr Stevens...
☐ a) Is on another line
☐ b) Is on a business trip
☐ c) Has had to leave suddenly

4 What does Gary ask Alice?
☐ a) If she'd like to have dinner with him
☐ b) To help him make a date with Anne
☐ c) If she and Anne want to come to a party with him

Focus

Cum facem față situațiilor problematice la telefon

În timpul unei convorbiri telefonice pot apărea anumite situații problematice ori stânjenitoare, cum ar fi să nu înțelegem ce dorește să ne spună interlocutorul sau o voce metalică a unui robot telefonic. Ba mai mult, pot apărea acele inconveniente minore de ordin tehnic, cum ar fi o convorbire întreruptă de căderea liniei. Iată deci o serie de sugestii și de fraze utile pentru a depăși cât mai bine aceste situații.

CUM CEREM SĂ SE VORBEASCĂ MAI RAR, SĂ SE REPETE ORI SĂ SE SPUNĂ PE LITERE

Oamenii vorbesc foarte repede la telefon. De multe ori se întâmplă să nu reținem exact numele ori cererile interlocutorului, mai ales dacă se vorbește într-o limbă străină. Iată o serie de propoziții politicoase prin care invităm persoanele să vorbească mai rar, să repete ce tocmai au spus sau să vorbească clar:

Could you speak more slowly, please?	*Vă rog, puteți vorbi mai rar?*
Could you speak up, please?	*Vă rog, puteți vorbi mai tare?*
I'm sorry, I didn't catch that	*Îmi pare rău, nu am înțeles*
Could you repeat that, please?	*Puteți repeta, vă rog?*

Fii atent: e bine ca verbul „repeat" (*a repeta*) să fie urmat de un complement obiect fiindcă, dacă e folosit intranzitiv, acesta poate semnifica „a vomita, a regurgita"..

Pentru a comunica la telefon propriul nume, o adresă ori o informație importantă, este necesar adesea să se recurgă la așa-zisul „spelling", adică să se spună cuvintele literă cu literă. Ținând cont că în limba engleză rar un cuvânt se scrie cum se pronunță, anglosaxonii și americanii folosesc adesea spelling-ul, mai ales când trebuie să noteze în scris informațiile cerute. Pentru a fi siguri că am înțeles bine, e util să repetăm fiecare literă, fiecare număr ori fiecare propoziție spuse de persoana care dictează. Nu aștepta ca interlocutorul să termine întreg mesajul înainte de a repeta și nu spune că ai înțeles dacă nu îți este clar. Mai curând roagă persoana să repete informațiile până te lămurești. Observă următoarele exemple:

Persoana A	**Persoana B**
That's Johnson	**Could you spell your name, please?**
Sunt Johnson	*Puteți repeta pe litere, vă rog?*
Okay, J-O-H-N-S-O-N	**I'll repeat that... J-O-H-N-S-O-N**
Bine, J-O-H-N-S-O-N	*Repet... J-O-H-N-S-O-N*
Yes, J-O-H-N-S-O-N	**J-O-H-N-S-O-N , I've got it**
Da, J-O-H-N-S-O-N	*J-O-H-N-S-O-N, am înțeles*

CE SPUNEM DACĂ PERSOANA CĂUTATĂ NU ESTE DISPONIBILĂ

Acum să vedem ce propoziții se pot folosi dacă persoana cerută la telefon nu e disponibilă, fiind absentă ori ocupată cu altceva, sau dacă linia e ocupată:

I'm sorry, but the line's engaged at the moment	*Îmi pare rău, însă linia e ocupată momentan*
I'm sorry. There's no reply	*Îmi pare rău, nu răspunde*
I'm sorry, but he/she's out of the office at the moment	*Îmi pare rău, dar el/ea nu este momentan în birou*
Mr Johnson's on the other line	*Mr Johnson vorbește la celălalt telefon*
He isn't in at the moment	*În clipa asta el nu-i aici*
He's just left	*Tocmai a plecat*
He's been called away unexpectedly	*A fost chemat/A trebuit să plece pe neașteptate*

A ASCULTA ȘI A LĂSA UN MESAJ LA ROBOTUL TELEFONIC

Când răspunde un robot telefonic, mai ales în timpul unei convorbiri telefonice de serviciu, poți intra în panică. Glasul neașteptat al automatului, faptul că trebuie să schimbi în timp extrem de scurt discursul pe care erai pregătit să-l folosești și lipsa unui contact uman uneori creează oarecare jenă nejustificată. Și totuși, robotul este un instrument extrem de util ce permite transmiterea de informații clare și ușor accesibile. E important pentru cei care învață engleza să-și pregătească mesaje scurte și profesionale pe care fie să le înregistreze pe propriul robot,

fie să le lase când răspund unui robot telefonic. Să vedem în continuare două exemple diferite de mesaje preînregistrate pe robot, unul pentru engleza americană și altul pentru cea britanică, în care rugăm să ni se lase numele și numărul de telefon:

USA: You have reached 700 423. Please, leave a message after the tone	*Ați sunat la 700 423. Lăsați, vă rog, un mesaj după semnalul sonor*
UK: This is 700 423. This is the answering machine of James Smith. Please, leave a message after the beep	*Aici este 700 423. Acesta este robotul lui James Smith. Vă rog să lăsați un mesaj după semnalul sonor*

Tot așa, și mesajul lăsat pe robot când nu este găsită persoana căutată trebuie să urmeze anumite reguli simple. Iată un ghid în română și în engleză pentru a comunica scurt informațiile necesare:

1) **Wait for the beep**	*Așteptați semnalul sonor*
2) **Say your name and the company you work for clearly. Speak slowly and pronounce well**	*Spuneți-vă clar numele și compania pentru care lucrați. Vorbiți rar, pronunțând corect cuvintele*
3) **Give your telephone number**	*Lăsați-vă numărul de telefon*
4) **Give the time you are calling**	*Menționați ora la care ați telefonat*
5) **Leave a simple message**	*Lăsați un mesaj scurt și simplu*
6) **Say goodbye and hang up**	*Salutați și închideți*

SĂ VEDEM UN EXEMPLU

Hello. This is Tom Peterson from Johnson Brothers Construction. My telephone number is 456 7865. It's three in the afternoon. I'd like to talk to you about our current deadline for your new office building. Please ring me back. Thank you. Goodbye.

Bună ziua, sunt Tom Peterson de la Johnson Brothers Construcții. Numărul meu de telefon este 456 7865. Este ora trei după-amiază. Aș vrea să vă vorbesc despre data de scadență fixată pentru construirea noii clădiri de birouri. Vă rog să mă sunați. Mulțumesc, la revedere.

PROBLEME TEHNICE

Când vorbim la telefon, mai ales de la un mobil, pot apărea adesea probleme tehnice, cum ar fi comunicare întreruptă, lipsă de semnal, baterie descărcată sau credit aflat pe sfârșite. Iată expresiile utile pentru a descrie aceste mici inconveniente:

The reception's bad	*Se aude prost*
You're breaking up... **I'll call you back**	*Nu te aud bine...* *Te sun eu*
The line's bad. **I'll call you back**	*Linia e deranjată.* *Te rechem*
My battery's running low	*Mi se descarcă bateria*
I'm running out of credit. **I'll call you back later**	*Mi se termină creditul.* *Te sun eu mai târziu*
If we're cut off, **I'll call you back**	*Dacă se întrerupe,* *te sun eu*

REGULI DE COMPORTAMENT PENTRU APELURILE DIN TELECONFERINȚE ȘI DIN VIDEOCONFERINȚE

Astăzi, din ce în ce mai multă lume lucrează din altă parte decât de la serviciu și face apeluri telefonice în teleconferințe și videoconferințe pentru a comunica cu propriii colegi. Iată o serie de îndrumări simple în engleză și în română pentru a eficientiza acest tip de comunicare.

ORĂ ȘI PREGĂTIRE

- → Când fixezi un apel, ia în considerare fusurile orare ale participanților.
- → Indică ora ta locală ori modalitatea ei de calcul când trimiți apelul pentru fixarea orei conferinței.
- → Distribuie documentele și fișierele de suport cu destul timp înainte de apeluri.

ÎN TIMPUL APELULUI

- → Sună dintr-un loc fără zgomot și liniștit.
- → Spune-ți numele când îți vine rândul.
- → Vorbește clar. Încetinește-ți ritmul normal dacă ești obișnuit să vorbești repede.
- → Variază tonul și evită prezentările monotone.
- → Folosește numele persoanelor pentru a le capta atenția.

DUPĂ APELURI: EVALUAREA

Cere fiecărei persoane să descrie apelul în trei feluri diferite.

VIDEOCONFERINȚE

- ➔ Iluminează bine încăperea.
- ➔ Poziționează webcamera în așa fel încât să-ți încadreze fața și umerii.
- ➔ Evită îmbrăcămintea deschisă la culoare, și mai ales albul. Preferabile sunt culorile calde.
- ➔ Încearcă să nu te miști prea mult.

Exerciții

(Soluții la pag. 83)

Continuă să exersezi expresiile folosite în convorbirile telefonice.

EXERCIȚIUL 1

Arată dacă propozițiile următoare sunt corecte gramatical (*right*) ori greșite (*wrong*) și rescrie-le corect la nevoie.

	R	W	
1 I'm sorry, but the line's engaged at the moment.	☐	☐	....
2 I'm sorry, there isn't a reply.	☐	☐	....
3 Could you speak less quickly, please?	☐	☐	....
4 I'm sorry, she's on the other line.	☐	☐	....
5 Hi, this is Tom, can we move on to the next item on the agenda?	☐	☐	....

EXERCIȚIUL 2

Pune traducerea corectă a expresiilor dintre paranteze.

1 My battery is ..... (se descarcă)

2 If ....., I'll call you back. (se întrerupe/cade linia)

3 Sorry, I have to run. ..... (te chem eu)

4 Please, ... this afternoon. (sună-mă tu)

5 The reception's not very good here. ..... that, ...? (puteți repeta, vă rog?)

EXERCIȚIUL 3

Pune expresia corectă în acest exercițiu cu variante multiple de răspuns.

1 Hello, ... speaking.
☐ a) I am
☐ b) Mary
☐ c) Karnak Limited

2 Could you ..... that, please?
☐ a) syllable
☐ b) letter
☐ c) spell

3 Please, ring me ....., as soon as possible.
☐ a) back
☐ b) down
☐ c) up

4 Susan, what's your ..... on this?
☐ a) mind
☐ b) opinion
☐ c) thoughts

EXERCIȚIUL 4

Pune cuvântul corect în acest scurt dialog.

A: Hello, ... is Rosamaria.
B: I'm sorry I didn't quite ..... your name.
A: Rosamaria.
B: Could you ..... that for me, please?
A: I'm sorry. My battery's ..... low. I'll call you back in a minute.

Vocabular

alone singur/ă, solitar/ă
ASAP abreviere pentru **as soon as possible:** cât de repede cu putință
avoid (to) a evita
between între, în mijlocul (între două lucruri ori persoane)
care (to) a interesa, a îngrijora; a se neliniști, a se preocupa
convenience comoditate, avantaj (**at your earliest convenience:** form., cât mai curând posibil)
crossed încrucișat
dinner cină (**to have dinner:** a cina, a lua cina)
evaluation evaluare
find out (to) a descoperi
go along (to) a înainta, a avansa, a progresa, a promova
head ((subst.) director, șef; cap; (adj.) principal, central
hint semn, urmă, cantitate mică; sfat, sugestie
hothead înfierbântat/ă, impulsiv/ă
joker nostim/ă, hazliu/e
light (subst.) lumină; (adj.) clar/ă, ușor/ușoară, limpede, vădit/ă, evident/ă
look forward to (to) a aștepta cu nerăbdare, a fi nerăbdător
mean mijloc, instrument, manieră; (la plural) mijloace economice
mean (to) a înțelege, a însemna; a gândi
monotone monoton/ă, plat/ă, searbăd/ă, banal/ă
news noutate, veste, știre; buletin de știri
pity (și fig.) milă, înduioșare, compasiune; păcat (**what a pity!:** ce păcat!)
position poziție
schedule (to) a fixa, a programa
sell (to) a vinde
such la fel, asemănător, similar, identic, deopotrivă
supporting documents/ files documente sau fișiere pe suport magnetic
time zone fus orar
turn rând
unexpectedly pe neașteptate
worked up agitat/ă, nervos/oasă, impacientat/ă

Lecția 9

An unexpected proposal

În această lecție vom analiza rolul agențiilor pentru plasarea forței de muncă în a pune în legătură pe cei care caută de lucru și pe cei care oferă de lucru. Le întâlnim iar pe protagonistele noastre. În prima parte a episodului o vom vedea pe Victoria care primește la birou vizita neașteptată a unei cunoștințe mai vechi venită să-i facă o propunere foarte interesantă. În cea de a doua parte o întâlnim pe Anne ocupată cu exuberanta ei prietenă Alice care a venit pe neașteptate la ea la birou. Alice are o întâlnire cu un tânăr și vrea niște sfaturi despre cum să se îmbrace.

Your offer is very tempting, but...

SCENA 1

Mrs Baker: Victoria Lee, good morning. Do you remember me?
Victoria: Yes, certainly. And to what do I owe the pleasure of your unexpected visit?

Mrs Baker: Beautiful office, my compliments! You've certainly come a long way, haven't you?
Victoria: Well, I can't complain. If you don't mind, I've got quite a lot to do!

Mrs Baker: You didn't feel that way a year ago when we first met.
Victoria: Listen, Mrs Baker, that was a very difficult period for me. I wasn't happy with my job and...

Mrs Baker: Don't worry, Lee! I'm not here to visit the past but, rather, to talk about the future!
Victoria: What?

Mrs Baker: I've recently heard quite a bit about you. I know that you've done great things to improve the bottom line of Spector. As a matter of fact, that's why I'm here today. I'd like you to come and work for us.
Victoria: Thank you, Mrs Baker, but...

Mrs Baker: Just a moment, Lee, let me have my say. If you came to work for us, you'd not only have the opportunity to work for a successful company, but you'd also have a brilliant career with full satisfaction ahead of you.
Victoria: I'm flattered. But as I said, I'm very pleased with my present employment.

Mrs Baker: And if I were to propose a position as business development manager, would you consider my offer?
Victoria: Mrs Baker, please. If I were to come and work for you, I'd be doing my company a disservice.

Mrs Baker: Just think it over, Lee. If you accept, you'll get a much higher salary than your current one. Of course, I forgot to mention the company car and mobile phone, not to mention an impressive percentage of sales.
Victoria: That's enough, Mrs Baker. Your offer is very tempting. And if I were free, I would certainly accept. However, things have changed greatly. I'm very satisfied with my job here...

(Intră Mr Chang.)

Mr Chang: Mrs Lee, I've brought you this brochure. I was just... *(O vede pe Mrs Backer, se oprește din vorbit, se uită întrebător la Victoria.)*

Mrs Baker: Fine, I'll leave. Mrs Lee, just think about what I said. I'll be in touch.

I just need some advice

SCENA 2

Anne e în pauză în fața automatului de cafea. Intră Alice agitată și cu niște sacoșe în mână.

Alice: Hi Anne, have you got a moment? I just have to show you a few things.
Anne: Alice, how many times have I told you to call before you come and visit me at the office? If my boss finds out, I'll be in trouble.

Alice: Yes, I know. You're right. Sorry. Anyway, you are on your coffee break... And I just need some advice. I'm going out with Philip tonight. You know, the handsome guy I met at the library last week?
Anne: Oh...

Alice: I told you about him, didn't I?
Anne: Oh, I don't know, Alice. I've lost count. Every week there's a different guy. And what's so important about him that you couldn't wait to see me?

Alice (*Deschide o sacoșă și scoate o rochie roșie.*): What if I wear this tonight?
Anne: It's nice. Red suits you.

Alice: Really? But if I wear this, I'll have to find the right black shawl. By the way, can you lend me the one you bought last Saturday?
Anne: Alice, it's brand new. I haven't even worn it yet!

Alice: Come on, Anne... I told you that this date is really important to me. Okay... *(Ia din sacoșă o altă rochie.)* What if I wear this one?
Anne: Hum... That's pretty, too.

Alice: Yes, but if I wear this one, it would go better with your blue hat. *(Uitându-se la ea implorator.)* Could you lend it to me? Please, Anne!
Anne: Oh, Alice, not that one! It was a present from my sister. I'm very attached to it.

Alice: Oh, please Anne. Come on, help me. Please!
Anne: Okay, okay! It's impossible to talk you out of anything anyway! But if I had known you were going to borrow my entire wardrobe, I would have immediately told you I was very busy!

Alice: Thanks, Anne, you're the best.
Anne: Yeah...

Alice: Okay, I'm going now... Ehm, by the way... What would you say if I told you I had broken your camera?

Anne: You've done what?
Alice: Oh, come on, Anne. I'm joking! I think work is making you just a bit too nervous. Bye bye!

Să înțelegem

(Soluții la pag. 84)

Acum încearcă să vezi cât ai înțeles din dialoguri, răspunzând la întrebările care urmează. Dacă ai dificultăți, te poți uita din nou la episodul video de pe DVD sau poți consulta vocabularul de la sfârșitul lecției.

1 Why does Mrs Baker go to see Victoria?
☐ a) Because she wants to do some business with Spector
☐ b) Because she wants to offer her a job
☐ c) Because she wants to buy a pair of tennis shoes

2 What is Victoria's reply to the offer of a job?
☐ a) It is very interesting, but at the moment she is happy where she is
☐ b) She would accept if they offered a higher salary
☐ c) She is not interested in working for that company

3 Why does Alice need advice from Anne?
☐ a) Because she has a date with a handsome new boyfriend
☐ b) Because she's leaving on a trip
☐ c) Because she has a job interview coming up

4 Anne would have told Alice that she was busy if she had known that...
☐ a) she was going on a date
☐ b) she was going to come to the office to see her
☐ c) she was going to ask to borrow her entire wardrobe

Focus

Vânători de capete...

În dialogul anterior am văzut cum doamna Baker încerca să o convingă pe Victoria să plece de la Spector, promițându-i un salariu mai mare, un post mai interesant și numeroase avantaje. Doamna Baker încearcă clar să o „recruteze" pe Victoria. Agențiile de plasare a forței de muncă caută personal pentru diferite companii, oferind o gamă largă de servicii care se adresează celor care caută de lucru, precum și întreprinderilor care caută personal. Vom vedea acum câteva expresii importante ce se folosesc în domeniul ofertelor de muncă, al recrutării și al agențiilor de forță de muncă.

JOB SEEKERS	**PERSOANE CARE CAUTĂ UN LOC DE MUNCĂ**
Why change jobs?	*De ce să schimbi locul de muncă?*
To earn more money	*Pentru a câștiga mai mulți bani*
To look for a more senior position	*Pentru a ocupa un post cu mai multă greutate*
To move up the career ladder	*Pentru a face carieră*
To look for more responsibility or a greater challenge	*Pentru a căuta un post cu responsabilitate mai mare sau cu provocări mai mari*

TYPES OF EMPLOYMENT	TIPURI DE LOCURI DE MUNCĂ
Permanent The employee has an indefinite contract	**Permanent** *Angajatul are un contract pe timp nedeterminat*
Contract The employee is hired on a fixed term basis and is paid daily or weekly; contracts usually last for at least one month	**Cu contract limitat** *Muncitorul e angajat pe baza unui contract cu termen determinat și este plătit cu ziua ori săptămânal. De obicei, contractele durează cel puțin o lună*
Temporary The employee is hired on a short term basis, this can be as short as two or three days; this type of employment is used a lot in London	**Temporar** *Angajatul lucrează o perioadă limitată, chiar doar timp de două, trei zile. Acest tip de angajare se folosește astăzi foarte mult în Londra*
Some common expressions:	**Câteva expresii de uz comun:**
Sue's temping in the city.	*Sue face munci temporare în oraș.*
We're looking for a temp to fill a secretarial position for one week	*Căutăm un angajat temporar care să facă muncă de secretariat timp de o săptămână*
A full-time job	*Serviciu cu program întreg (full-time)*
A part-time job	*Serviciu cu program redus (part-time)*

BENEFITS	**AVANTAJE**
Take-home salary	*Salariu net*
A benefits package: private health care, a generous private pension, stock options, free gym membership or flexible working options	*„Pachet" beneficiu: asigurare medicală privată, pensie privată mare, opțiuni de acțiuni, abonament gratuit la sala de gimnastică sau program de lucru flexibil*
EMPLOYERS LOOKING FOR STAFF	**ANGAJATORI ÎN CĂUTARE DE PERSONAL**
Can outsource recruitment to an employment agency	Se pot adresa unei agenții de plasare a forței de muncă pentru a le căuta personal
May need to find temporary cover if an employee is ill	Pot avea nevoie de un înlocuitor temporar dacă un angajat este bolnav
May need help to source the right candidates when using an agency	Pot avea nevoie de ajutor pentru alegerea celor mai buni candidați când folosesc colaborarea cu o agenție
Need to provide information about: ➔ the job type ➔ the job location ➔ any specialism that is required ➔ the job specification – what exactly is involved in doing the job	Trebuie să specifice informații despre: ➔ *tipul de muncă* ➔ *locul de muncă* ➔ *necesitatea unor competențe specifice* ➔ *specificațiile postului – cum se desfășoară de fapt activitatea*

Acum vom analiza o agenție engleză de plasare a forței de muncă: Reed. Fondată în anii 1960, Reed are una dintre cele mai mari baze de date din țară privitoare la disponibilități de locuri de muncă și la candidați.

STUDIU DE CAZ: REED

Reed was founded in 1960 and provides recruitment solutions to job seekers and employers in the UK. It now has one of the UK's largest databases of job seekers. Reed offers recruitment services to businesses of all sizes from SMEs to large blue chip organisations. Job seekers can upload their CV to the company's database and can search the jobs posted to the site by recruiting companies. On the company's website there is advice for job seekers on how to successfully apply for a position; this ranges from how to write a convincing CV to how to perform well in an interview. In addition to its recruitment services Reed offers employers a HR consultancy service, training courses and an IT consultancy service.

Exerciții

(Soluții la pag. 84)

Este momentul să exersăm puțin cu limbajul analizat.

EXERCIȚIUL 1

Arată dacă propozițiile sunt adevărate (*True*) sau false (*False*).

	T	F
1 Reed is an American recruitment company.	☐	☐
2 Only large organisations use Reed's services.	☐	☐
3 Job seekers can look through the jobs that employers have uploaded to the site.	☐	☐
4 Reed provides advice to job seekers on how to be successful in their job hunting.	☐	☐
5 Reed offers employers more than just a recruitement service.	☐	☐

EXERCIȚIUL 2

Completează corect în acest exercițiu cu variante de răspuns.

1 This job is ..... boring, I need a job that is a real challenge.
☐ a) so
☐ b) to
☐ c) such

2 My CV's ..... the websites of two recruitment agencies.
☐ a) at
☐ b) on
☐ c) by

3 ..... my new job I get a good salary, a company car and private health insurance.
☐ a) With
☐ b) By
☐ c) At

4 Another company tried to head hunt ..... today – they offered to double my salary!
☐ a) I
☐ b) me
☐ c) myself

EXERCIȚIUL 3

Asociază întrebările cu răspunsurile corespunzătoare.

a) Why do you want to change job?
b) What type of job are you looking for?
c) How much is the take-home salary?
d) What other benefits are there?
e) What sort of career prospects are there?

.....

1 I'm not sure, that's why I'm going to try temping for the next couple of months.

.....

2 We provide private health care, a company car and flexible working options.

.....

3 We encourage good employees to stay with us and apply for positions of responsibility.

.....

4 I want a job that gives me more responsibility.

.....

5 £25,000 gross a year.

EXERCIȚIUL 4
Pune corect în propoziții următoarele cuvinte.

outsource
job
part-time
contract
temporary

1 Paul, can you write the ..... specification and e.mail it to the recruitment company?

2 I think we need to ..... our staff recruitment – it's taking up too much time.

3 We need ..... cover for Alison, she's going on maternity leave soon.

4 I'm a ..... worker, I'll be here for six months.

5 I have two young children to care for, so I'm looking for a ..... job.

Vocabular

advice sfat, povață
ahead înainte
attached legat emoțional de cineva/ceva; anexat/ă, alăturat/ă
bit un pic, puțin
blue chip organisation mari companii internaționale cum sunt IBM, BP, Shell
borrow (to) a lua cu împrumut, a împrumuta
bottom line total, rezultat final (ultimul rând al unui bilanț)
brand marcă, timbru; firmă, nume, brand (**brand new:** nou-nouț)
break (to) a sparge
by the way apropo
camera aparat fotografic
candidate candidat
complain (to) a se văicări, a se văieta, a se lamenta, a se tângui (**I can't complain:** nu mă plâng)
consultancy service serviciu de consultanță
convincing convingător/oare
count cont, socoteală
date întâlnire; dată
development dezvoltare (**business development:** dezvoltare comercială, a afacerilor)
disservice deserviciu, dezavantaj, neajuns, inconvenient
flatter (to) a flata, a adula, a măguli, a linguși
flexible flexibil/ă
flexi-time program flexibil de lucru
forget (to) a uita
handsome frumos/oasă, atrăgător/oare, seducător/oare, captivant/ă
hat pălărie
head hunt (to) a vâna capete, a recruta, a angaja
HR (human resources) Resurse Umane
impressive impresionant/ă
in trouble (to be) a intra în bucluc, a da de dracu, a fi în dificultate
job hunting căutare de lucru
job specification specificații ale postului
leave timp liber (ex. vacanță, concediu)
lend (to) a da cu împrumut, a împrumuta
location loc, locație

management direcțiune, colectiv de conducere, administrație
maternity maternitate
owe (to) datorie, obligație
percentage procent
perform (to) a funcționa (bine sau rău); a efectua, a îndeplini, a executa
pleasure plăcere
present (subs.) dar, cadou; (adj.) prezent/ă, actual/ă
proposal propunere
recruitment recrutare, angajare
sale vânzare
say (subs.) cuvânt, părere, afirmație; (**to have one's say:** a-ți spune părerea)
senior bătrân; cu vechime
shawl șal, eșarfă
SMEs (small and medium sized enterprises) IMM-uri (întreprinderi mici și mijlocii)
solution soluție
source sursă, izvor, origine
specialism specializare
take up (to) a întreprinde, a făptui, a iniția, a urma (ex: a urma un curs)
temp muncitor temporar
tempting atrăgător/oare, ispititor/oare
UK (United Kingdom) Marea Britanie
unexpected neașteptat/ă
upload a încărca date
wardrobe garderob
way stradă, drum; direcție; punct de vedere (**to come a long way:** a-și croi drum, a avea succes)
wear (to) a îmbrăca, a purta

Lecția 10

The main thing is to be clear!

În această lecție vom învăța câteva modalități de a comunica opinii, de a ne exprima acordul și dezacordul, de a pune întrebări și de a da explicații. Aceste expresii sunt destul de comune în conversații, în discuții informale și la serviciu. Să vedem însă ce se întâmplă cu protagonistele noastre. În prima parte a episodului, Anne dă câteva telefoane de serviciu, în timp ce Gary se preface că lucrează. Anne sesizează și-l roagă pe coleg să-și schimbe atitudinea și să o informeze despre lucrurile importante. În partea a doua, Victoria are o explicație cu Mr Chang cu privire la oferta de serviciu pe care tocmai a primit-o.

You've caught me out!

SCENA 1

Anne (*la telefon*): Yes, Mr Jones! The collection is divided into thematic volumes. Your volume will be the first dealing with starters. That's right! Yes, recipes should be written clearly and precisely. I'm not sure I agree with you there. Ingredients should be written separately, directly under the title of each dish. Okay, I'll expect your first instalment next week. Alright. Goodbye, Mr Jones. Goodbye.

Anne: Excuse me, Gary. Has Mr Bradford got in touch yet? Gary? Hello!? I asked you a question. Could you answer, please?

Gary: What's up, Anne? I'm sorry, Anne. I'm working on the contracts to send out to the authors.

Anne: Have you spoken to Mr Bradford yet?
Gary: No! Could you give him a call, please? I'm really very busy at the moment.

Anne: Okay, could you at least tell me where you are with him? Has he sent us the materials? Gary? Hello!? Gary!
Gary: What?

Anne: Please, can you tell me what is so entertaining about drawing up contracts?
Gary: Why?

Anne: Because you're glued to your computer and you keep laughing like a fool!
Gary: I'm just in a good mood today.

Anne: Come on, Gary, I'm not stupid! What are you doing?
Gary: Okay, you've caught me out! I'm chatting! It's great fun. Would you like to give it a try?

Anne: No, thank you very much. And you shouldn't be chatting at work anyway! Mr Stevens might notice...
Gary: Now why would he? If he walks in the door, I'll just close the window and continue typing up the contracts. Anne, relax! Let's chat a bit together.

Anne: No! I'm afraid I can't. Somebody needs to work around here! Now, could you explain how I should proceed with this? You spoke to Mr Bradford. So could you give me some details on your agreement?
Gary: Yes. He should have sent some materials in two days ago, but we still haven't received anything yet. Give him a call and see where he's at with those.

Anne *(ia telefonul și sună)*: Hello, Mr Bradford. This is Anne Baxter from Pilgrim Publishing. Yes. We're still waiting for the materials you should have sent us two days ago. I just wanted to know if you were having problems... What does the index have to do with it? I'm afraid I don't understand. No, it's just I wasn't aware of that. No, I don't think... Could you just hold on a second? *(Panicată de-a binelea, îi dă receptorul lui Gary.)*
Gary *(la telefon)*: Hey Mark, this is Gary! No, no, don't worry. Everything's just fine! Anne just didn't know. Have you finished the index then? Okay, great. We'll expect your e.mail then! Okay. Bye, Mark.

Anne: I hate you, Gary! If you spent a little time filling me in instead of chatting on your computer, I might just know what's going on around here!
Gary: What?

Anne: Uh!

I appreciate your sincerity

SCENA 2

Victoria lucrează în birou la calculator. Intră Mr Chang.

Mr Chang: Mrs Lee, excuse me for disturbing, but I need to speak with you for a moment.
Victoria: You're not disturbing, Mr Chang. What can I do for you?

Mr Chang: Perhaps it's none of my business... But considering the importance of the deal for you and your company, I want to be absolutely sure that everything goes smoothly... And that no ugly surprises are around the corner.
Victoria: I don't understand, Mr Chang. What you are getting at?

Mr Chang: You see, Victoria, I value you highly and trust in you, but I don't like people going behind my back.
Victoria: What are you insinuating, Mr Chang?

Mr Chang: Victoria, I know very well the woman who visited you in your office yesterday. Mrs Baker, Human Resources Director for Play, the world's largest sporting goods chain.
Victoria: And...?

Mr Chang: Mrs Baker is well known as a „head hunter". You know, those personnel managers who rob other companies of their own talents to employ for their own companies. So, tell me, Victoria, what did Mrs Baker want from you?
Victoria: You're right. Mrs Baker made me a very interesting offer, but I certainly have no intention of accepting!

Mr Chang: Are you quite sure, Victoria?
Victoria: Look, Mr Chang, I had an interview with Mrs Baker last year. At the time, I was working for Spector, but I was

very unhappy. I had been hired to work in the business office and had expected more important assignments. But unfortunately, my work was very monotonous and boring. Nothing that met my expectations. So I sent a CV to Play. They contacted me for an interview, but there weren't any positions open at the time. Therefore, I stayed at Spector. And there's another thing, Mr Chang: I have a dream! I've always wanted to work in a publishing house! Ever since I was a teenager! And that's also why I wanted to leave this job! Numbers just don't go with my creativity!

Mr Chang: And what about now, Victoria? Do you still doubt about your job? And what about your expectations?
Victoria: Well, now things are different! I've taken on a role with more responsibilities, and I'm working on important projects like this one. It's been a double victory for me. Not many women have such prestigious positions. And I'm quite proud of that. I've finally had the chance to demonstrate all my abilities, and I have no intention to renounce that. You have to believe me, Mr Chang! I have no intention whatsoever of betraying my company!

Mr Chang: I believe you, Victoria! I certainly appreciate your sincerity. You're quite a capable young woman! And I'm certainly very pleased to have solved this little misunderstanding!

Să înțelegem

(Soluții la pag. 85)

Acum încearcă să vezi cât ai înțeles din dialogurile anterioare, răspunzând la întrebările următoare. Dacă ai dificultăți, te poți uita din nou la episodul video de pe DVD sau poți consulta vocabularul de la sfârșitul lecției.

1 What should Gary be doing?
☐ a) Writing a report for Mr Stevens
☐ b) Preparing the contracts to send
☐ c) Telephoning to the writers of the cookbook series

2 What is Gary really doing?
☐ a) Chatting
☐ b) Writing an e.mail to Anne
☐ c) Playing a joke on the phone

3 Who is the woman who went to see Victoria?
☐ a) A publicity agent
☐ b) The wife of her boss
☐ c) Human Resources Director for a major chain selling sporting goods

4 What is Victoria's dream?
☐ a) To work in a publishing house
☐ b) To go to live in Japan
☐ c) To become manager of Spector

Focus

Expresii utile pentru a schimba opinii, a exprima acord și dezacord, a cere și a da explicații

În timpul unei conversații între prieteni, al unei ședințe de lucru sau al unei dezbateri publice, se poate întâmpla să-ți exprimi propria părere, să o ceri pe a altora, să fii mai mult sau mai puțin de acord cu ce se spune, să pui întrebări ca să primești explicații, să explici și să soliciți păreri și motivații personale. Astfel de expresii sunt de multe ori recurente și e important să le cunoști și să știi cum să le folosești ca să poți comunica în toate domeniile vieții de zi cu zi.

CUM EXPRIMI O PĂRERE

În cazurile în care, de exemplu, suntem siguri că avem dreptate în legătură cu o anumită temă și vrem să ne facem cunoscute celorlalți părerile, ne putem exprima punctul de vedere mai mult sau mai puțin categoric. Tot așa, putem fi de acord sau nu cu o părere. Fiecare dintre expresiile de mai jos se referă la un context specific:

In my view, I think we should...	*După părerea mea, ar trebui...*
Don't you think we should...?	*Nu crezi că ar trebui...?*
I think it would be a good idea to...	*Cred că ar fi o idee bună...*
I think we should invest more in management training	*Cred că ar trebui să investim mai mult în formare managerială*

Don't get me wrong,...	*Nu mă înțelege greșit,...*
Even so, if...	*Totuși, dacă...*
Don't forget that...	*Nu uita că...*
Very true, but...	*E adevărat, însă...*

CUM CEREM PĂREREA ALTORA

În timpul unei discuții sau al unei dezbateri se cere celor prezenți să-și spună părerea și să comenteze anumite chestiuni. Să vedem câteva dintre cele mai obișnuite expresii:

What do you think about...?	*Ce crezi despre...?*
What is your opinion?	*Ce părere ai despre...?*
Don't you think that...?	*Nu crezi că...?*
What are your views on...?	*Care-i punctul tău de vedere cu privire la...?*
What do you reckon?	*Ce crezi?*

CUM NE EXPRIMĂM ACORDUL CU CINEVA SAU CU O PROPUNERE

Putem fi de acord parțial sau în totalitate cu cineva în legătură cu un subiect anume. Dacă suntem în totalitate de acord, verbul „to agree" (*a fi de acord*) este însoțit de adverbe ce subliniază acordul cu tematica în chestiune. Dacă suntem doar parțial de aceeași părere, se folosesc, în schimb, propoziții ce exprimă un acord incomplet. Să vedem aceste forme:

I totally/completely agree with you	*Sunt pe deplin/în totalitate de acord cu tine*
I have to agree with (name)	*Împărtășesc părerea lui (nume)*
I agree up to a point	*Până la un punct sunt de acord*
I see what you mean, but...	*Înțeleg ce spui, dar...*
I see your point, but...	*Îți înțeleg punctul de vedere, dar...*

CUM NE EXPRIMĂM DEZACORDUL CU CINEVA SAU CU O PROPUNERE

Tot așa, putem să nu fim de acord în totalitate sau parțial cu o afirmație. Expresiile care se fololsesc în aceste cazuri depind de context și de gradul de politețe cu care vrem să ne exprimăm dezacordul. Să le vedem:

I see your point, but...	*Îți înțeleg punctul de vedere, dar...*
I'm afraid I don't agree with you	*Mi-e teamă că nu sunt de acord cu tine*
Are you sure about that?	*Ești sigur?*
I'm not so sure about that	*Nu sunt chiar așa de sigur*
Unfortunately, I see it differently	*Din păcate, am altă părere*
Up to a point I agree with you, but...	*Sunt de acord cu tine până la un punct, dar...*
I totally disagree	*Nu sunt deloc de acord*

CUM NE EXPRIMĂM PROPRIUL PUNCT DE VEDERE

Când dorim confirmarea unei idei sau când vrem să reformulăm o afirmație ori să adăugăm ulterioare clarificări celor tocmai spuse, se folosesc următoarele formule de introducere:

What I'm trying to say is that...	*Ceea ce încerc să spun este că...*
What I mean is...	*Vreau să zic că...*
The point I'm making is...	*Vreau să spun că...*
I'd just like to repeat that...	*Aș vrea doar să repet că...*
Let me put this another way	*Hai să privim lucrurile altfel*

Dacă am fost greșit înțeleși sau nu am fost pe deplin înțeleși, se pot folosi următoarele expresii:

Sorry, I think you misunderstood what I said	*Îmi pare rău, cred că ai interpretat greșit ceea ce am spus*
I'm afraid you don't understand what I'm saying	*Mi-e teamă că nu înțelegi ce spun*
That's not quite what I had in mind	*Nu mă gândeam chiar la asta*

CUM VERIFICĂM DACĂ CEILALȚI AU ÎNȚELES

Următoarele propoziții sunt folosite pentru a verifica dacă o afirmație, o propunere sau o părere sunt clare și dacă toți cei prezenți au înțeles exact ce doream să spunem:

Have I made that clear?	*M-am făcut înțeles?*
Is that clear?	*E clar?*
Do you understand what I mean?	*Înțelegi ce vreau să spun?*

CUM CEREM LĂMURIRI

Dacă nu e clar ceea ce interlocutorul nostru încearcă să ne comunice, se folosesc anumite expresii cu scopul de a ruga persoana să explice mai bine cu detalii ulterioare sau să repete pe de-a-ntregul ceea ce tocmai a spus. Să le vedem:

What are you getting at?	*Încotro bați/Ce vrei să spui?*
I don't quite follow you. What exactly do you mean?	*Nu reușesc să te urmăresc. De fapt, ce vrei să spui?*
I don't see what you mean. Could I have some more details, please?	*Nu înțeleg ce vrei. Mi-ai putea da alte detalii, te rog?*
I'm afraid I didn't understand that. Could you repeat what you just said?	*Mi-e teamă că nu am înțeles. Puteți repeta cele spuse anterior?*
I didn't catch that. Could you repeat that, please?	*Nu am înțeles. Ați putea repeta, vă rog?*

Exerciții

(Soluții la pag. 85)

E momentul să exersăm puțin. Fă-o cu expresiile folosite pentru a schimba opinii, a exprima un acord sau un dezacord, a cere sau a da lămuriri.

EXERCIȚIUL 1

Pune în ordinea corectă cuvintele pentru a forma propoziții cu înțeles.

1 but totally you with sorry I'm I disagree

.....

2 point to up not but completely with a agree I you

.....

3 quite had I in not That's mind what

.....

4 me Don't I with agree wrong you get

.....

EXERCIȚIUL 2

Pune expresia corectă în acest exercițiu cu variante multiple de răspuns.

1 Could we have ... details, please.
many
much
more

2 What are your views ... overtime?
for
on
with

3 That's not quite what I had ... mind.
in
on
at

4 Up to a point ... agree with you.
I am
I don't
I

EXERCIȚIUL 3
Pune traducerea corectă a expresiei dintre paranteze.

1 ..... speak directly to the suppliers?
(Nu crezi că ar trebui)

2 ..... remember their English is not very good.
(E adevărat, însă)

3 ....., I plan to use an interpreter.
(Nu mă înțelege greșit)

4 ....., if there is a misunderstanding, we'll be the ones to blame.
(Cu toate acestea)

EXERCIȚIUL 4
Tradu următoarele propoziții:

1 Mi-e teamă că tu nu ai înțeles ce spun.
.....

2 Nu mă gândeam chiar la asta.
.....

3 M-am făcut limpede înțeles?
.....

4 Nu reușesc să te urmăresc.
.....

Vocabular

assignment sarcină, misiune
aware informat/ă; conștient/ă
back spate, dos, umeri
betray (to) a trăda
catch out (to) a surprinde asupra faptului
chain lanț
corner colț (**around the corner:** după colț)
deal afacere, acord; cantitate
deal with (to) a fi vorba despre; a trata cu, a face afaceri cu
dish farfurie; fel de mâncare
draw up (to) a întocmi, a redacta
entertaining distractiv/ă
fill sb in (to): a pune la curent
fool tâmpit/ă, prost/ă
get at (to) (fam.) a insinua
glue (to) (fig.) a lipi, a uni, a lega
go on (to) a continua, a merge înainte (**what's going on?:** ce se întâmplă?)
go with (to) a merge cu, a însoți; a se asorta cu
head hunter vânător de capete, recrutator
instalment fascicul; dispensă; rată, vărsământ; acont, avans; instalare
instead în schimb
keep (to) a ține, a menține
laugh (to) a râde
mood stare de spirit
proud orgolios/oasă, mândru/ă
rob (to) a fura
send out (to) a trimite, a transmite, a expedia; a distribui, a pune în circulație
smoothly ușor, simplu (**to go smoothly:** a merge uns)
solve (to) a rezolva, a soluționa, a descifra, a lămuri
starter aperitiv; inițiator; starter, demaror
take on (to) a întreprinde; a accepta; a-și asuma; a duce mai departe
trust (to) a avea încredere în, a se încrede în, a fi încrezător
try tentativă, încercare
type up (to) a bate la mașină, a dactilografia, a tasta

value (to) a evalua, a estima, a aprecia, a prețui
walk in (to) a intra
wanna contragere de la
want to: a vrea, a dori, a pofti
what's up? (fam.) ce-i? ce se întâmplă?
whatsoever (emfatic, în prop. afirmative) orișicare, oricare, orice; (în prop. negative) nimeni, deloc

Soluțiile exercițiilor

Lecția 6
DEALING WITH A MARKET CRISIS

Să înțelegem (pag. 11)
1) b; 2) c; 3) b; 4) a

Exerciții (pag. 16)

EXERCIȚIUL 1
1) False; 2) False; 3) False; 4) True; 5) False

EXERCIȚIUL 2
1) Wrong (Right; In 2001 Aer Lingus lost more than 35 million euros)
2) Right
3) Wrong (Right; Thousands of Aer Lingus employees lost their jobs)
4) Wrong (Right; Short cargo routes to Europe were stopped)
5) Wrong (Right; Mr Walsh successfully copied the success of Ryanair)

EXERCIȚIUL 3
1) to; 2) are; 3) much; 4) has; 5) in

EXERCIȚIUL 4
1) c; 2) e; 3) b; 4) a; 5) d

Lecția 7
JOKING ON THE TELEPHONE

Să înțelegem (pag. 23)
1) c; 2) a; 3) c; 4) b

Exerciții (pag. 31)

EXERCIȚIUL 1
1) c; 2) d; 3) a; 4) b

EXERCIȚIUL 2
1) Hello, Pilgrim Publishing, Ms Baxter speaking. Can I help you?
2) I'll put you through.
3) Just a moment, please.
4) May I take a message?

EXERCIȚIUL 3
1) How may I help you?
2) Hello, is that Mr Johnson speaking?
3) Could you put me through to Ms Smith?
4) Could you ask her to call me back?
5) Would you like to leave a message?

EXERCIȚIUL 4
1) leave/take; 2) leave; 3) through; 4) on; 5) this

Lecţia 8
CROSSED SIGNALS

Să înţelegem (pag. 39)
1) b; 2) c; 3) c; 4) a

Exerciţii (pag. 47)

EXERCIŢIUL 1
1) Right; 2) Right; 3) Right; 4) Right; 5) Right

EXERCIŢIUL 2
1) recharging
2) we're cut off
3) I'll call you back
4) call me back
5) Can you repeat that, please?

EXERCIŢIUL 3
1) Mary; 2) spell; 3) back; 4) opinion

EXERCIŢIUL 4
1) this; 2) catch; 3) spell; 4) getting

Lecția 9
AN UNEXPECTED PROPOSAL

Să înțelegem (pag. 55)
1) b; 2) a; 3) a; 4) c

Exerciții (pag. 60)

EXERCIȚIUL 1
1) False; 2) False; 3) True; 4) True; 5) True

EXERCIȚIUL 2
1) so; 2) on; 3) At; 4) me

EXERCIȚIUL 3
1) b; 2) d; 3) e; 4) a; 5) c

EXERCIȚIUL 4
1) job; 2) outsource; 3) temporary; 4) contract; 5) part-time

Lecţia 10
THE MAIN THING IS TO BE CLEAR!

Să înţelegem (pag. 70)
1) b; 2) a; 3) c; 4) a

Exerciţii (pag. 76)

EXERCIŢIUL 1
1) I'm sorry, but I totally disagree with you.
2) Up to a point I agree with you, but not completely.
3) That's not quite what I had in mind.
4) Don't get me wrong, I agree with you.

EXERCIŢIUL 2
1) more; 2) on; 3) in; 4) I

EXERCIŢIUL 3
1) Don't you think we should
2) Very true, but
3) Don't get me wrong
4) Even so

EXERCIŢIUL 4
1) I'm afraid you don't understand what I'm saying.
2) That's not exactly what I had in mind.
3) Have I made that clear?
4) I don't quite follow you.

Business Skills

Presentations

Semnificația autentică a expresiei Business Skill se pierde parțial în trecerea de la o limbă la alta. Business Skills sunt tehnici, mai ales de comunicare, comune tuturor companiilor și firmelor din lume.

Vom încerca să înțelegem psihologia ce stă la baza unora dintre ele, să le învățăm limbajul și cum să le folosim cu eficacitate.

Să începem cu prezentarea unui proiect, așa-numita „Presentation".

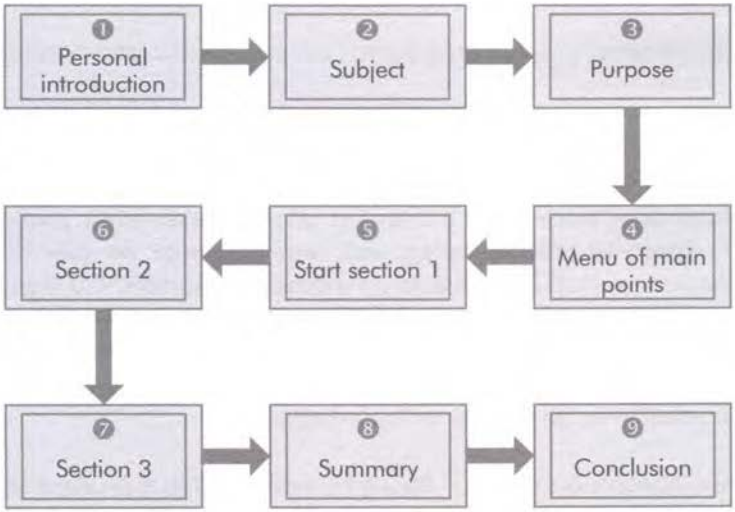
Tuturor celor care lucrează la un oarecare nivel într-o companie le vine rândul să prezinte un proiect nou, rezultatul unui studiu sau măcar un bilanț. Prezentarea poate fi destinată câtorva colegi sau unei audiențe de sute de persoane, însă oricum este un moment important. Cu siguranță este o oportunitate de a face „o figură frumoasă" și, totodată, este un test care îți produce emoții și teamă. Dacă prezentarea este în limba engleză, teama se dublează și posibilitatea de reușită se înjumătățește.

Ce înseamnă să faci „o figură frumoasă"? Nu e prudent să generalizezi, dar e posibil să existe o diferență de bază între oamenii de cultură latină și cei de cultură anglosaxonă: pentru un român, adesea înseamnă expunerea a tot ce știi, în schimb, pentru un englez, înseamnă să-și demonstreze abilitatea în jocul de echipă. A înțelege această diferență substanțială înseamnă a înțelege regula principală a unei prezentări în engleză: KISS (Keep It Short and Simple).

Jocul de echipă implică disciplină, deci organizare; implică muncă în grup, deci un limbaj care să-i convingă pe toți; mai înseamnă să nu pierzi pe nimeni pe drum, deci simplitate. Să vedem cum acești trei factori – organizare, limbaj, simplitate – pot influența modalitatea de planificare a unei prezentări în limba engleză. Semnalăm faptul că această schemă nu vă îngreunează sarcina, ci, din contră, o simplifică, deoarece obiectivul este tocmai simplitatea.

ORGANIZARE

Iată schema pentru „Presentation" în limba engleză.



LIMBAJ

Acum citește următoarele nouă puncte și asociază-le celor nouă faze ale prezentării din schema precedentă (răspunsuri la pag. 93).

a) My objective is to...
b) So let's sum up!
c) I'm in charge of...
d) Firstly, let's look at...
e) I've divided my talk into 3 parts...
f) Now shall we try to draw some conclusions?
g) This morning I'd like to talk to you about...
h) Secondly, we're going to...
i) Finally, why don't we examine...

Acest limbaj încearcă să îi implice pe toți (*let's, we're going to, shall we, why don't we, I'd like to*) și încearcă să nu excludă pe nimeni. Fiecare pasaj e marcat clar (*My objective, firstly, now, secondly, finally, sum up*).

SIMPLITATE

Simplitatea e implicită atât în organizarea cât și în limbajul care caracterizează fiecare fază a prezentării. Să adăugăm că este preferabil să nu folosim fraze lungi și complicate, iar dacă reușim să ne limităm la aceste reguli, ne va fi mai ușor să facem „o figură frumoasă" în timpul prezentării noastre în limba engleză.

Iată patru sugestii utile pentru a face o prezentare în engleză:

1)	Scrie cuvânt cu cuvânt introducerea. E necesar pentru a începe bine, cu un ritm bun.
2)	Scrie numai propoziția ce introduce fiecare fază a prezentării, apoi câteva adnotări (tot în engleză). Ar fi plictisitor pentru audiență să citești totul.
3)	Vorbește rar. Păstrează vie atenția publicului cu un limbaj captivant, folosind anumite accentuări și pauze pentru a sublinia bine punctele importante.
4)	Folosește bine propoziția care introduce paragraful următor pentru a reuși să revii la temă când, vorbind spontan, inevitabil apare un moment în care te pierzi.

Iată un exemplu tipic de prezentare și fraza introductivă:

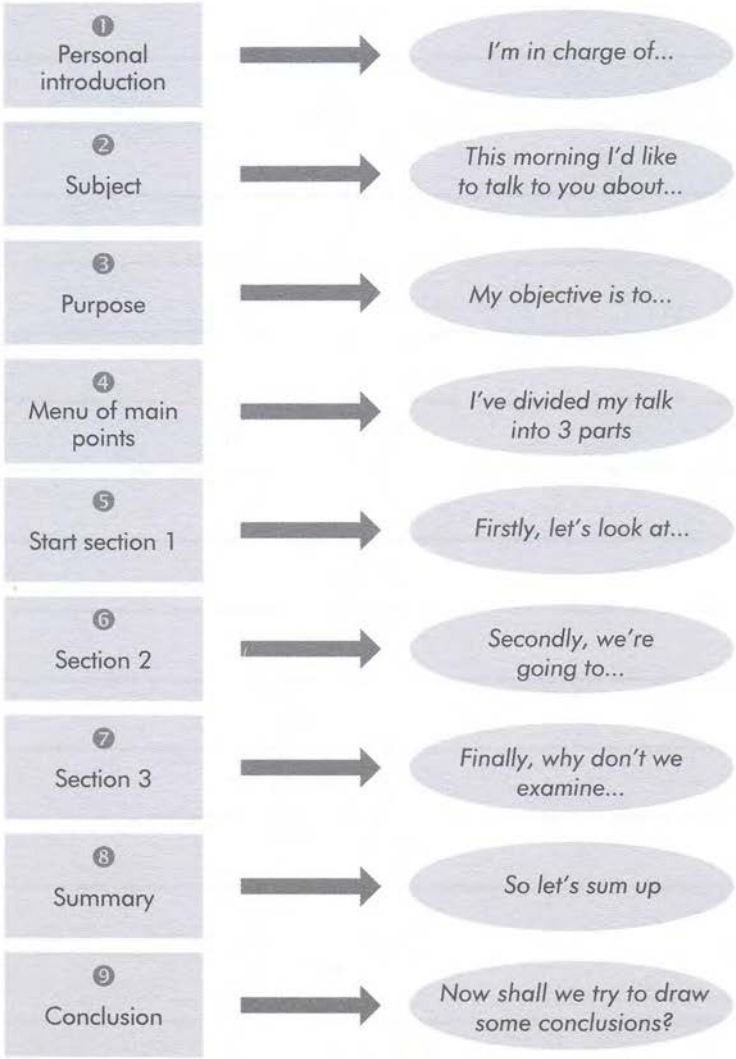
Personal Introduction	Good morning, I'm Giovanni Rossi and I'm in charge of quality here at the plant.
Subject	This morning I'd like to talk to you about a quality problem that we had last week.
Purpose	My objective is to avoid repetitions of this particular problem if we can.
Menu of main points	Firstly, I'm going to give you some background information. Secondly, I'll fill you in on the details and finally we'll try to examine some of the possible solutions.
Start section 1	So, firstly let's look at the background...
Section 2	Now we're going to try to understand exactly what happened last week.
Section 3	Finally, why don't we examine the different solutions...
Summary	At this point let me sum up...
Conclusions	So now shall we try to draw some conclusions...
Thanks	Thank you for listening to me. If you have any questions please don't hesitate to ask...

Prezentarea e organizată, limbajul este simplu, însă captivant. Observă cum se folosește viitorul în introducere și cum acesta captează ascultătorul:

a)	„Firstly, I'm going to" este viitorul de intenție: arată că știu ce vreau să fac, am programat această intervenție.
b)	„Secondly, I'll" este viitorul spontan: arată că sunt implicat, aici și acum, și vin cu idei noi.
c)	„Finally, we'll" îi implică pe toți cei prezenți.

Limbajul este foarte important.
Limba engleză este mereu în căutarea frazei ce ne permite să nu fim mereu în prim-plan, mereu protagoniști, dar să facem parte dintr-o echipă.
O regulă bună în multe situații este să evităm folosirea repetată a subiectului „eu". În română e ușor să-l eliminăm, el fiind inclus în terminația verbului. Din contră, în engleză e necesar să-l folosim, însă există modalități de a-l evita. Nu întâmplător se răspunde la telefon cu : „Hello, this is John Smith" și niciodată cu „Hello, I am John Smith".

Iată corecta asociere a termenilor pentru a programa fazele unei prezentări corecte:


1 Personal introduction
I'm in charge of...
2 Subject
This morning I'd like to talk to you about...
3 Purpose
My objective is to...
4 Menu of main points
I've divided my talk into 3 parts
5 Start section 1
Firstly, let's look at...
6 Section 2
Secondly, we're going to...
7 Section 3
Finally, why don't we examine...
8 Summary
So let's sum up
9 Conclusion
Now shall we try to draw some conclusions?

NOTE

NOTE

elefant.ro

Ofertă generoasă: **17 000** de titluri de carte, plus sute de filme, albume muzicale, jocuri și cadouri

Nou: Kindle Wireless e-reader

Transport gratuit la orice comandă, oriunde în România!

Prețuri prietenoase, mai mici decât în librăriile clasice

Livrare din stoc în **24** de ore

www.elefant.ro
Librăria ta online!
HELSTON, ANGLIA,
SEPTEMBRIE 1854
Pe la miezul nopții, ochii ei prinseră, în sfârșit, formă. Aveau o privire de țiitină, pe jumătate hotărâtă, pe jumătate nesigură – într-un cuvânt, necazuri. Da, acea expresie era cum nu se poate de potrivită. Ochii se alungeau până la frunzea fină și elegantă, la câțiva centimetri de părul ei negru care-i cădea în valuri pe umeri.
Ținu foaia cu mâna întinsă în față, ca să vadă cât progresase. Era dificil să lucreze fără s-o aibă în fața ochilor, dar, pe de altă parte, nu ar fi putut să schițeze nimic în prezența ei. De când sosise ea de la Londra – bo nu, de când o văzuse prima dată – fusese mereu nevoit s-o țină la distanță.
Cu fiecare zi care trecea, ea se apropia mai mult de el, și, în fiecare zi, lui îi era mai greu să reziste. Acesta era motivul pentru care avea să plece de dimineață – în India, în America, nu știa și nici nu-i păsa. Oriunde ar fi ajuns în cele din urmă, i-ar fi fost mai ușor decât să rămână aici.

031.620.34.58
0747052695
contact@elefant.ro

CEL MAI VÂNDUT CURS DE LIMBA ENGLEZĂ DIN EUROPA

ENGLISH *today*

Structura cursului

(1) Începători nivel unu (2) Începători nivel doi (3) Începători nivel trei (4) Începători nivel patru (5) Elementar nivel unu (6) Elementar nivel doi (7) Elementar nivel trei (8) Elementar nivel patru (9) Intermediar 1 nivel unu (10) Intermediar 1 nivel doi (11) Intermediar 1 nivel trei (12) Intermediar 1 nivel patru (13) Intermediar 2 nivel unu (14) Intermediar 2 nivel doi (15) Intermediar 2 nivel trei (16) Intermediar 2 nivel patru (17) Intermediar 2 nivel cinci (18) Avansaţi nivel unu (19) Avansaţi nivel doi (20) Avansaţi nivel trei (21) Avansaţi nivel patru (22) Avansaţi nivel cinci (23) Business nivel unu (24) Business nivel doi (25) Business nivel trei (26) Business nivel patru

În acest volum

Lecţia 6 - Dealing with a market crisis
Descrierea efectelor unei crize pe piaţa muncii
Lecţia 7 - Joking on the telephone
Cum comunicăm la telefon
Lecţia 8 - Crossed signals
Cum facem faţă situaţiilor problematice la telefon
Lecţia 9 - An unexpected proposal
Vânători de capete...
Lecţia 10 - The main thing is to be clear!
Expresii utile pentru a schimba opinii, a exprima acord şi dezacord, a cere şi a da explicaţii
Business skills

LITERA
Săptămâna Financiară

Află mai mult pe:
www.litera.ro
ISBN 978-606-600-114-4
9 786066 001144

www.englishtoday.ro